

УТВЕРЖДАЮ



Начальник ГБУЗ МИАЦ

И.Т.Рубцова

20 июля 2017 г.

## **10 Правил оператора контакт-центра ГБУЗ МИАЦ при работе с устными обращениями граждан на телефон «горячей линии» министерства здравоохранения Краснодарского края**

1. Разговор начинаем с фразы: ««Горячая линия» министерства здравоохранения Краснодарского края, оператор (называем присвоенный псевдоним)».

2. Независимо от времени суток и интенсивности поступления звонков разговариваем с абонентом вежливо и без ноток раздражения. Не используем фразы типа «Что Вы хотите?», «По какому вопросу звоните?», «В чем проблема?», а используем фразы типа «Чем я могу Вам помочь?», «Изложите, пожалуйста, суть Вашего вопроса», «Мы обязательно разберемся и поможем Вам».

3. При разговоре с абонентом не используем слова-паразиты, не допускаем фамильярности и панибратства, не ссылаемся на личный опыт, а также на опыт своих знакомых («И у меня была такая же ситуация», «Мои знакомые решили аналогичную проблему следующим образом...» и т.п.).

4. Независимо от настроенности абонента разговариваем с ним уважительно и на Вы, называем по имени-отчеству, избегая обращений типа «Мужчина», «Женщина», «Молодой человек», «Девушка» или «Гражданин». Если инициалы абонента неизвестны, разговор ведем обезличено («Будьте добры», «Я правильно Вас поняла?», «Извините, что прерываю Вас» и т.п.).

5. Абоненту ровным голосом даем четкие и понятные разъяснения, демонстрируем заинтересованность, участие и желание помочь, и ни в коем случае не выказываем раздражение «непонятливостью» собеседника, либо недостаточной остротой его слуха.

6. Если нашей компетенции недостаточно для немедленного предоставления ответа или вопрос требует уточнения, вежливо берем «тайм-аут» и перезваниваем абоненту после необходимых консультаций и уточнений.

7. При разговоре с абонентом не прибегаем к рассуждениям о проблемах медицины с целью оправдать действия конкретных медицинских работников (высокая нагрузка персонала, некому работать из-за низкой

